SIGAT

Instruções para a utilização do Sistema de Gestão de Atendimento Técnico - SIGAT

- Introdução ao sistema
  - Apresentação da interface e abertura de chamado
- Abertura de chamados
  - Atendimentos a chamados
- Arquivo
  - Arquivo

Introdução ao sistema

Introdução básica do SIGAT destacando os elementos principais da interface e suas utilidades.

Introdução ao sistema

Apresentação da interface e abertura de chamado

OBJETIVO

Orientar servidores e estagiários sobre os procedimentos de padronização de chamados na triagem do SIGAT para garantir que todas as informações necessárias estejam corretas na criação dos chamados.

Definições

SIGAT – Sistema de Gestão de Atendimento Técnico desenvolvido pela Prefeitura Municipal de Sorocaba/SP.

Acessando o sistema de chamados SIGAT

O sistema de chamados é acessível pelo site: http://sigat.sorocaba.sp.gov.br/.
Após acessar o site, informe o usuário e a senha para acessar o sistema.



Figura 1 - Tela de login do SIGAT

Na tela inicial do sistema é possível visualizar diversos chamados para serem atendidos.

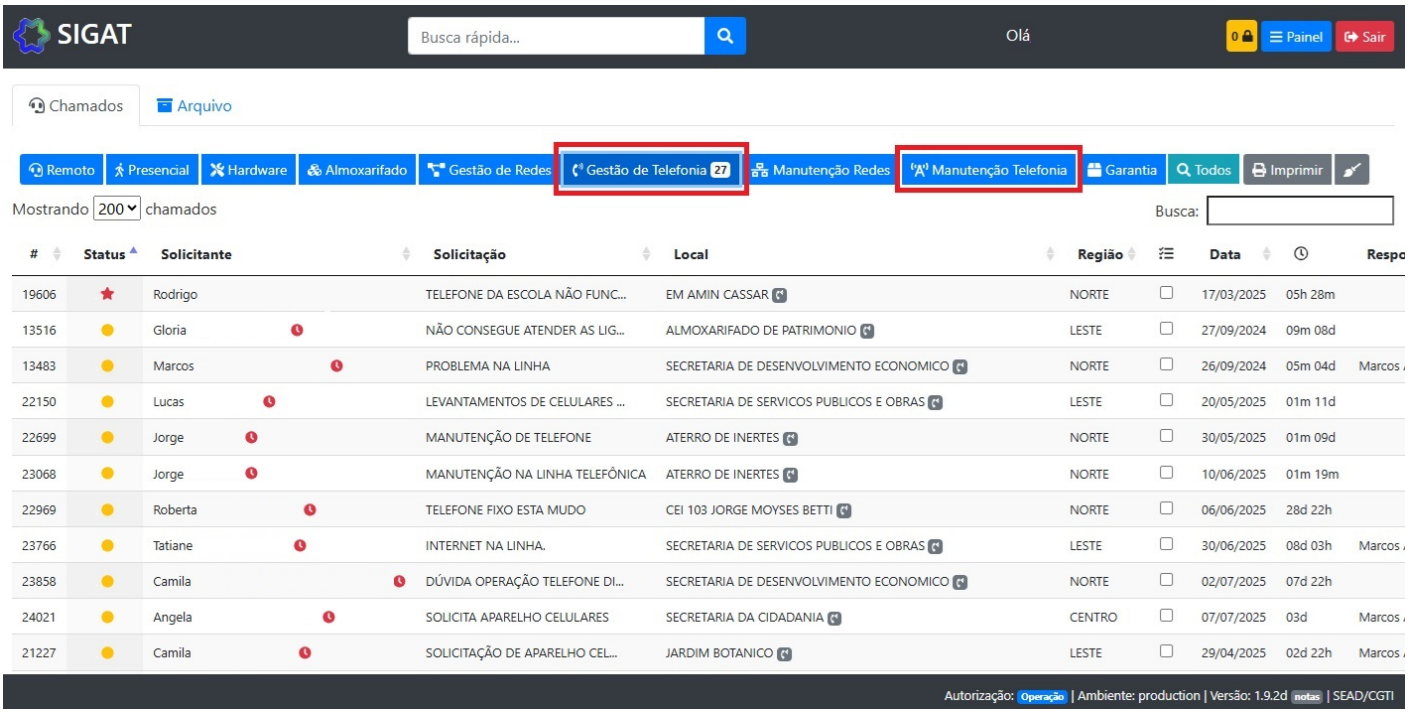


Figura 2 - Tela inicial do SIGAT com as filas de atendimento remoto, as opções do setor estão em destaque

Escolha um chamado para atender e dê preferência para chamados com status de prioridade ou que estão a mais tempo sem serem atendidos. Existem 3 status possíveis para os chamados do SIGAT que são representados por símbolos:

- Estrela amarela ou vermelha: chamado com prioridade, estes chamados devem ser atendidos antes do outros.
- Circulo amarelo: chamado aberto que deve ser atendido.
- Circulo verde: chamado fechado.

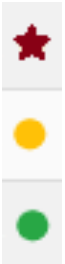


Figura 3 – Status do chamado no SIGAT

Quando um chamado permanece sem atendimento por um período prolongado, é exibido um ícone de relógio ao lado do nome do solicitante. O relógio na cor amarela indica que o chamado não recebeu nenhuma interação há mais de 6 horas, enquanto o relógio vermelho sinaliza a ausência de interação por um período superior a 24 horas.



Figura 4 – Chamado sem atendimento por mais de 6 horas

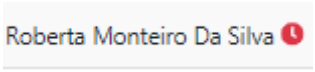


Figura 5 – Chamado sem atendimento por mais de 24 horas

Atendendo um chamado

Para evitar que outro profissional atenda o mesmo chamado, é necessário bloqueá-lo antes de iniciar o atendimento. Ao ser bloqueado, o chamado deixa de estar disponível para atendimento por outros usuários do sistema. Lembre-se de desbloquear o chamado ao término do seu turno ou caso seja necessário repassá-lo a outro profissional. Cada usuário pode manter até 3 chamados bloqueados simultaneamente.

Na aba Atendimento, haverá um botão destinado ao bloqueio do chamado, desde de que este ainda não esteja bloqueado por outro servidor ou estagiário.

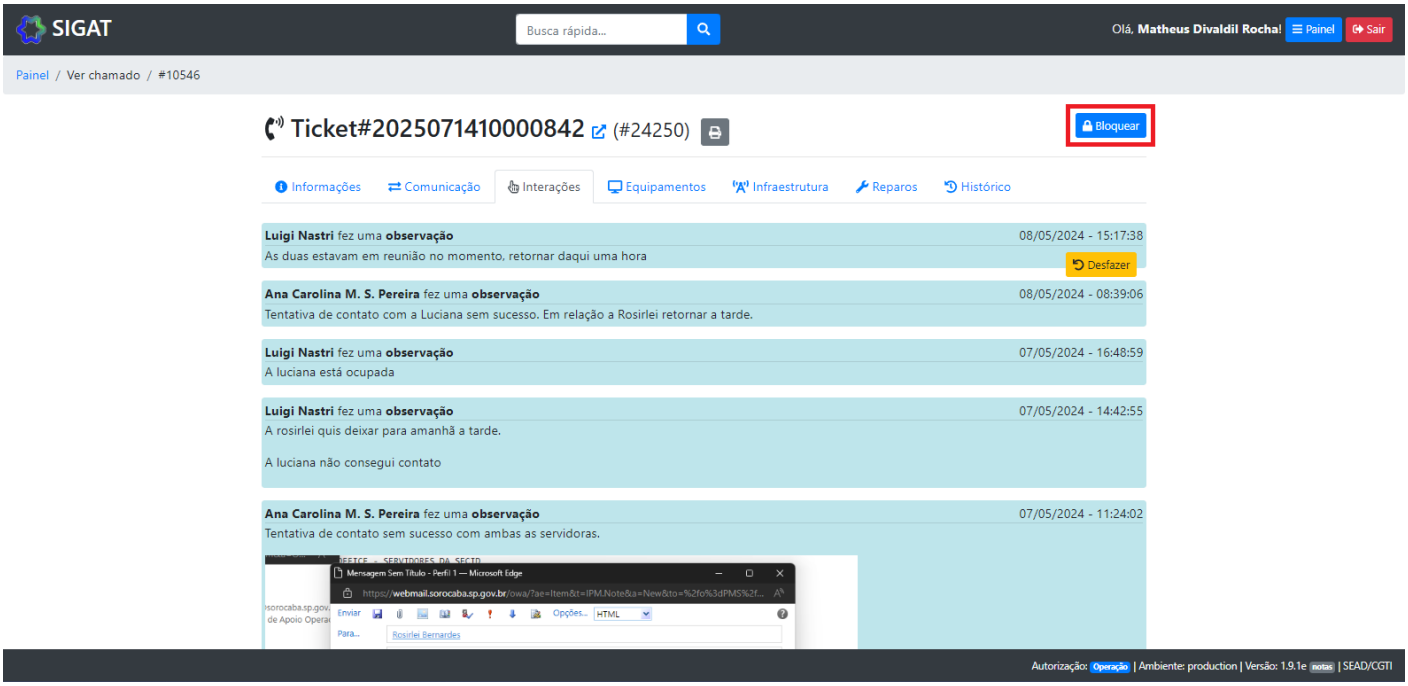


Figura 6 – Tela do SIGAT com os registros de atendimento

Na tela de um chamado específico se encontram abas com informações separadas por categoria.

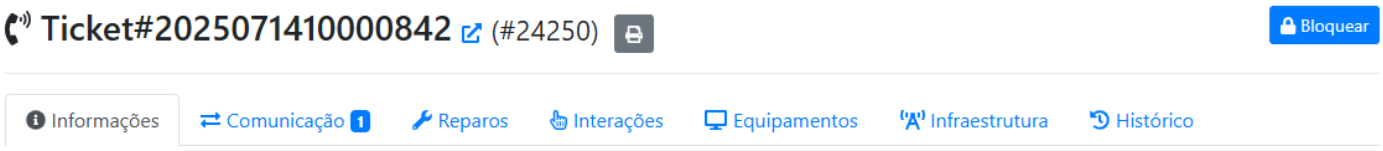


Figura 7 – Abas com informações do chamado separadas por categorias

Informações

Contém dados do chamado, como nome do solicitante, local de trabalho, status, telefone e outras informações úteis. Caso o solicitante envie algum anexo por e-mail, este poderá ser visualizado nesta seção. Ao clicar em um anexo, o mesmo será baixado automaticamente em sua máquina.

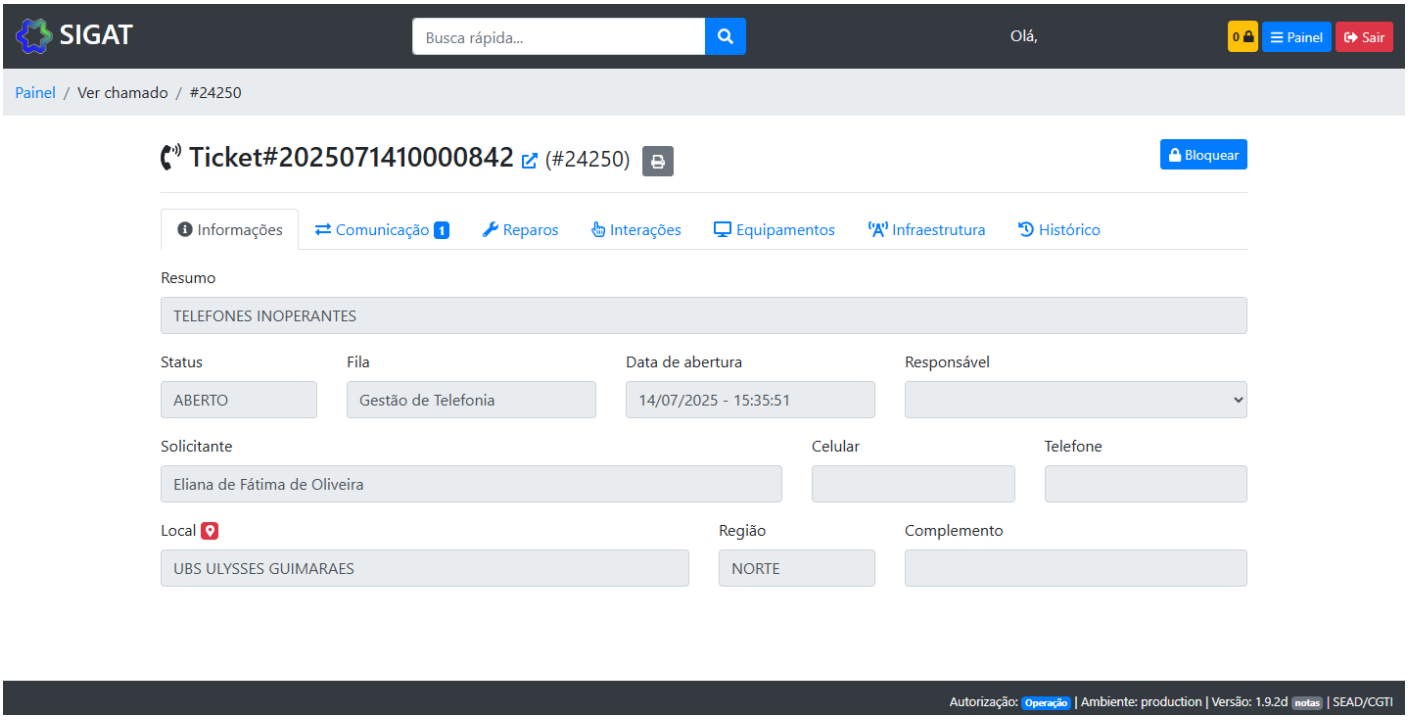


Figura 8 – Tela do SIGAT com informações de um chamado específico

Comunicação

Exibe os e-mails espelhados diretamente do OTOBO, os que contêm informações mais detalhadas sobre a solicitação.

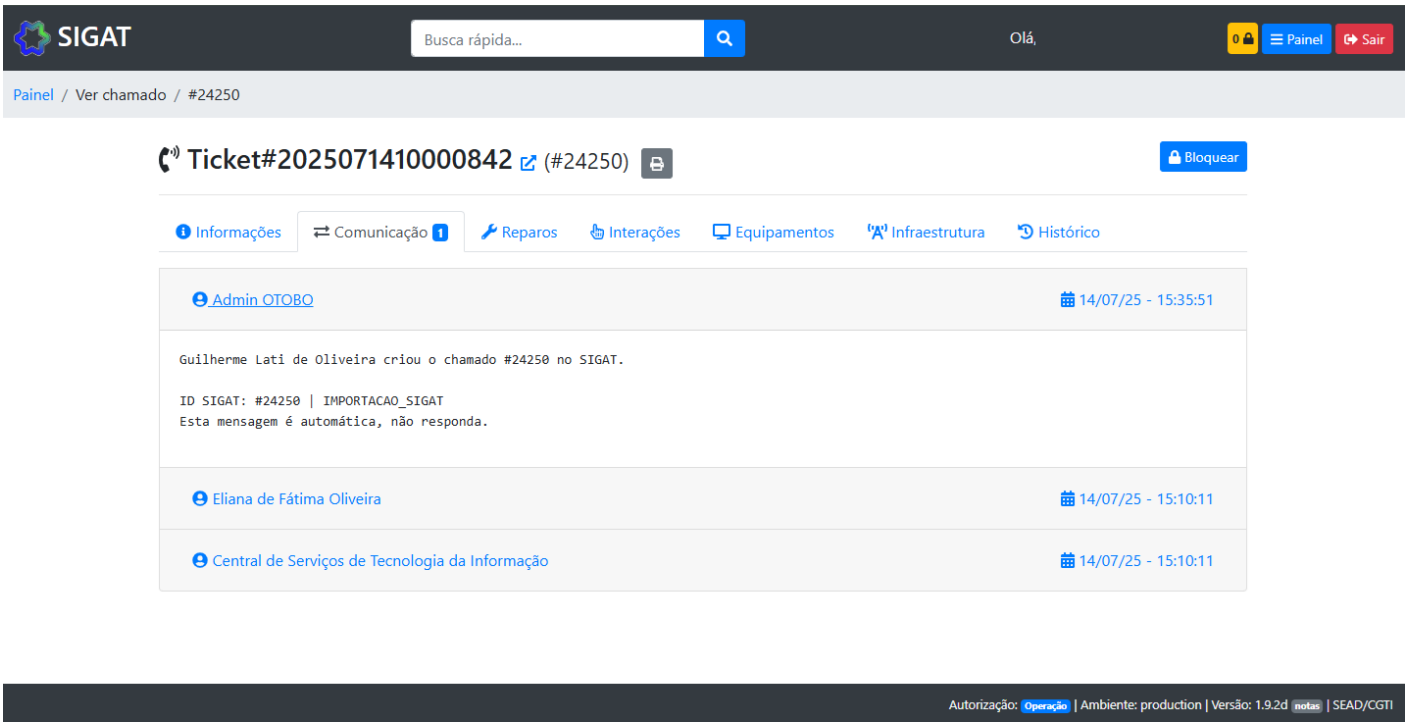


Figura 9 – Tela do SIGAT com comunicação de um chamado específico

Interações

Esta aba exibe os dados principais do chamado, como nome do solicitante, local de trabalho, status, telefone e outras informações úteis. Caso o solicitante tenha enviado algum anexo por e-mail, ele ficará disponível para visualização nesta seção. Ao clicar em um anexo, o arquivo será baixado para a sua máquina automaticamente.

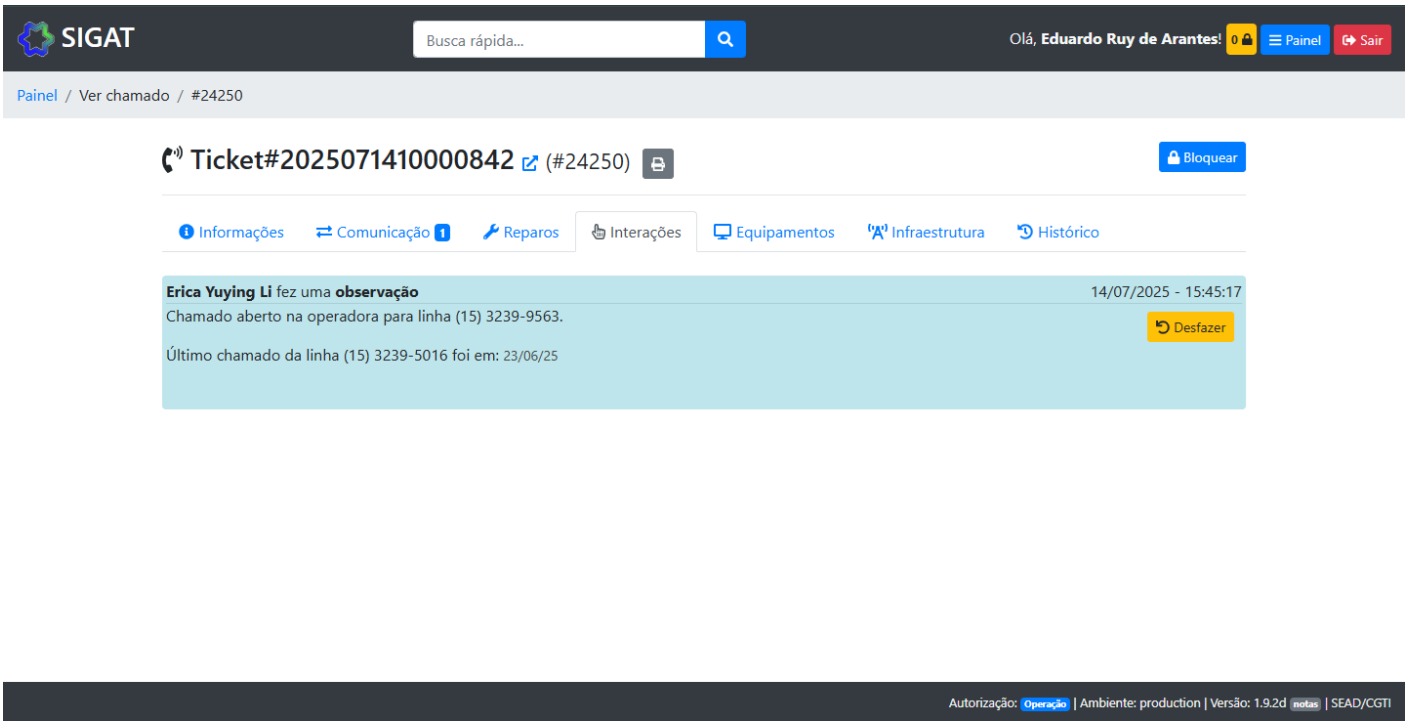


Figura 10 – Tela do SIGAT com interações de um chamado específico

Se o chamado estiver bloqueado no seu nome, um botão de "Nova Ação" ficara visível nesta aba. Ao clicar neste botão, será aberta uma nova janela com as seguintes opções: alteração de tipo, alteração de fila, modelos de mensagem pré-definidos e uma caixa de texto com diversas ferramentas de formatação.

Abertura de chamados

Instruções para realizar interações com os chamados do SIGAT

Atendimentos a chamados

Arquivo

Arquivo

OBJETIVO

Orientar servidores e estagiários sobre a aba Arquivo do SIGAT.

Definições

SIGAT – Sistema Geral de Atendimentos desenvolvido pela Prefeitura Municipal de Sorocaba/SP.

Acessando a aba Arquivo do SIGAT

Todos os chamados encerrados são enviados para a aba de Arquivo, a qual funciona como um histórico de atendimentos registrados no sistema. Os arquivos podem ser acessados através da aba "Arquivo", localizada ao lado da aba de "Chamados".

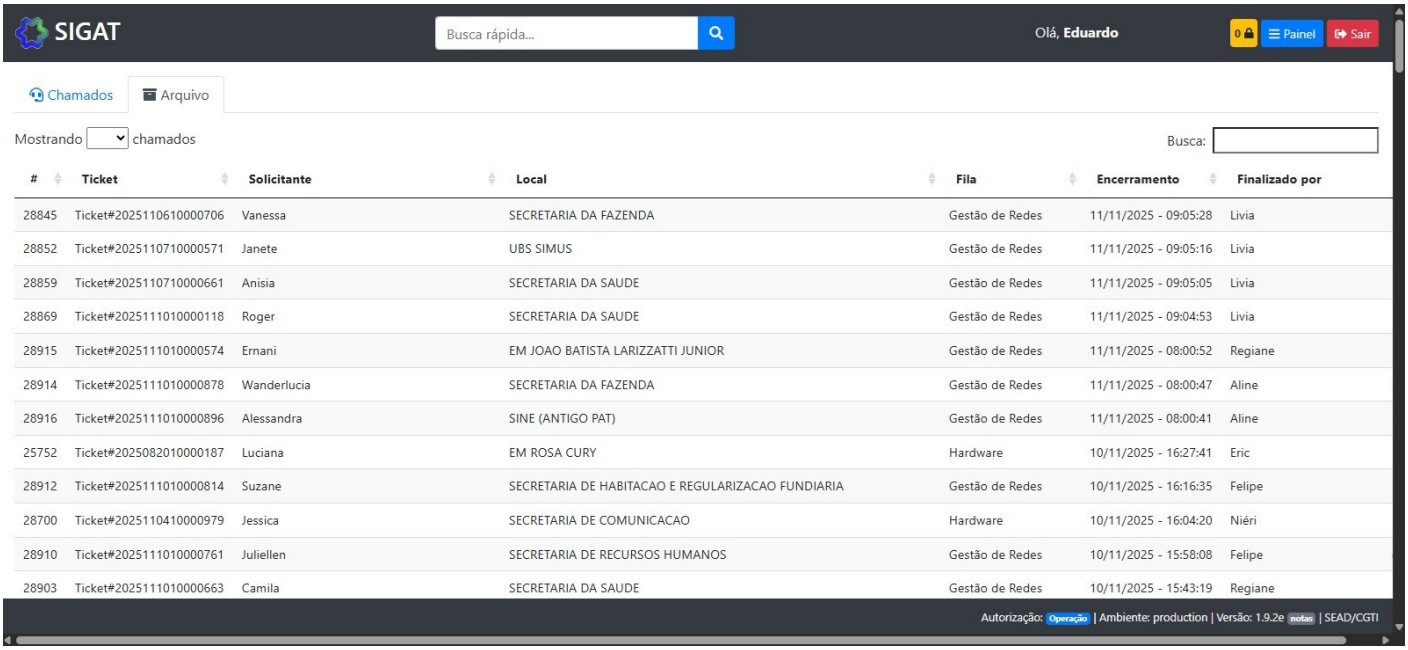


Figura 1 – Aba Arquivo no SIGAT

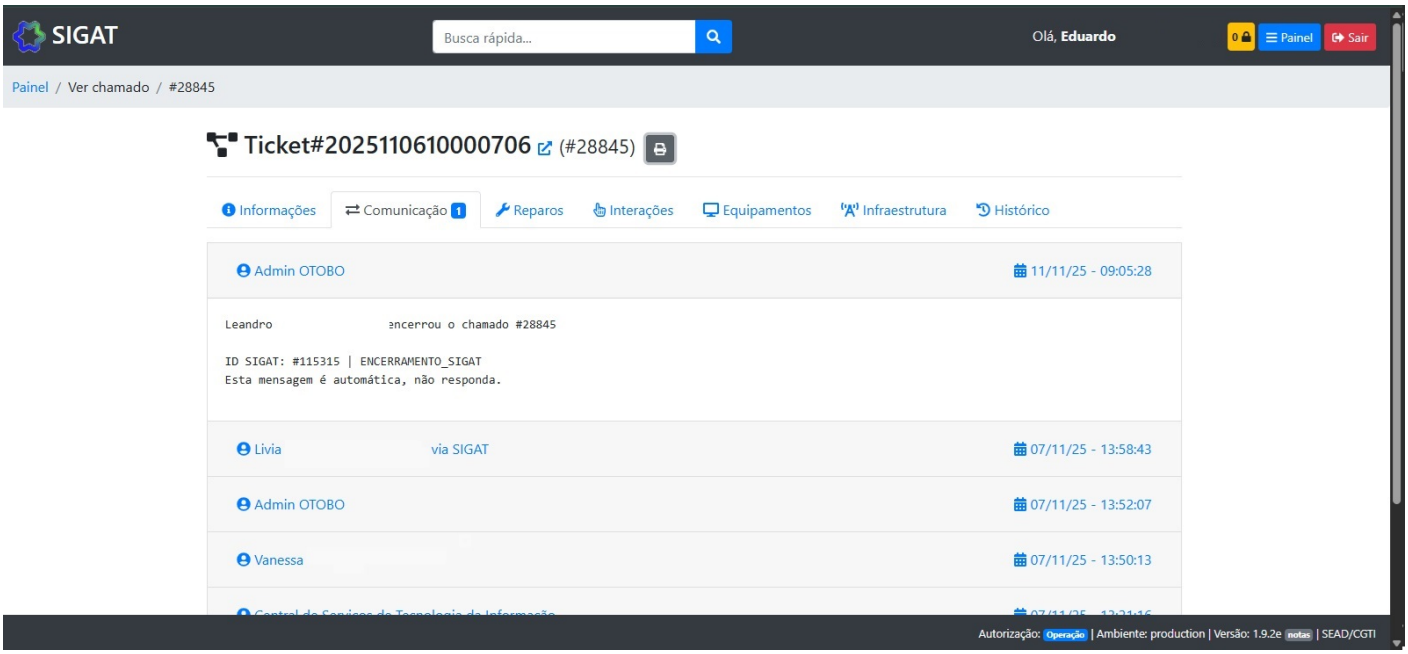


Figura 2 – Aba Comunicação no SIGAT, informando o encerramento do chamado

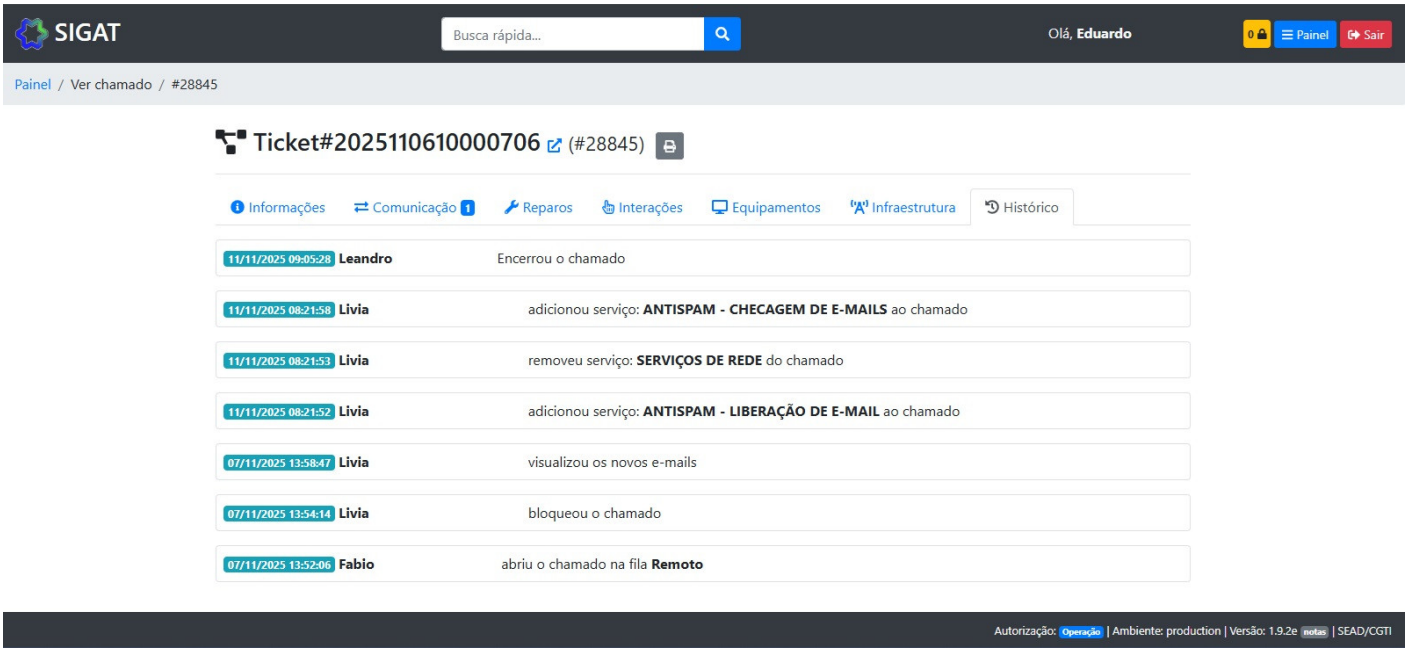


Figura 3 – Aba Histórico no SIGAT, também informando o encerramento do chamado. Esta registra todas as ações realizadas durante o atendimento, incluindo o momento de seu encerramento